

CHAPITRE 2. LA MISE EN PLACE DU MARCHÉ FRANÇAIS

Les courtiers en information ont, en France, une histoire beaucoup plus récente et différente de l'historique américain en la matière. Le rôle des pouvoirs publics constitue un facteur non négligeable dans leur émergence, et les influence d'ailleurs encore à l'heure actuelle. Si aux Etats-Unis c'est le versant privé de l'activité qui prédomine, nous allons voir qu'en France la littérature fait avant tout écho des initiatives publiques.

Il existe une littérature abondante concernant les politiques relatives à l'information en France. Aussi, il est possible d'en retracer l'évolution et les implications qu'elles ont pu avoir sur l'émergence et la mise en place des courtiers en France, au travers de deux directions particulières.

- La politique relative à l'information scientifique et technique (IST),
- La politique relative aux banques de données (BBD)¹.

Ces deux directions, loin d'être différentes, se caractérisent avant tout par leur complémentarité. L'historique de la politique nationale de l'information peut également être retracée au travers de deux angles d'approche.

- Les divers Rapports publiés concernant l'information,
- Les différents organismes créés dont les missions étaient orientées vers l'information.

Plusieurs facteurs ont contribué à l'émergence des courtiers en information en France, liés notamment à :

- l'avancée des technologies (stockage, transmission des informations, etc.),
- l'émergence d'une industrie de l'information fortement stimulée par les pouvoirs publics,
- la mise en place d'une politique de l'information d'abord centrée sur l'IST, puis l'ISTE (information scientifique, technique et économique), l'information économique et sociale, industrielle et commerciale puis professionnelle et spécialisée,

¹ Terminologie adoptée par le GFFIL (Groupement Français des Fournisseurs d'Information en Ligne) signifiant bases et banques de données.

- la prise en compte et la stimulation de la demande des entreprises face à la prédominance d'une structuration axée sur l'offre d'information,
- l'information comme objet d'échanges marchands,
- et enfin, l'explosion documentaire.

Tous ces facteurs ont constitué un terreau fertile à l'émergence des courtiers. On ne retracera pas ici l'intégralité du cheminement politique français en matière d'information et toutes les problématiques sous-jacentes à sa mise en place (différents travaux l'ont déjà très bien fait , [Bipe et Topiques (1989), Chnaifi (1988), Salaün (1991-1), etc.], mais on s'efforcera de mettre en exergue les éléments majeurs de ces thématiques qui ont contribué à l'apparition des prestataires qui nous intéressent.

En parallèle de ces avancées politiques, technologiques et économiques nous présenterons les définitions des courtiers en information qui figurent dans la littérature au cours de chacune de ces périodes. Cette présentation se veut à la fois diachronique (en retraçant l'évolution des courtiers sur une période allant des années soixante-dix à nos jours) et synchronique (afin de mettre en évidence la situation des courtiers à un moment donné, par rapport à un contexte particulier, indépendamment de leur évolution). On remarquera que loin d'être un processus linéaire, l'explication de la mise en place du marché français des courtiers nécessite des va-et-vient historiques constants, certains éléments les caractérisant aujourd'hui ayant été mis à jour il y a plus de trente ans. Nous allons voir que ce marché ne s'est pas construit de manière homogène et harmonisée.

1. Les courtiers : intermédiaires techniques (1970 - 1980)

Les évolutions et les progrès technologiques relatifs au stockage de l'information et à la possibilité du transport physique des données ont rendu possible la constitution de grands réservoirs d'information, les banques de données, stockées dans des serveurs permettant d'accéder à un grand nombre de fichiers documentaires informatisés. La combinaison de l'informatique et des télécommunications (les deux géniteurs de l'industrie de l'information (Michel, 1994) va constituer un terrain favorable à l'apparition de la profession de producteur d'information. Les premières banques de données bibliographiques ont été créées au cours des années soixante essentiellement au sein d'organismes publics (notamment le CNRS, le CEA¹) dotés d'ordinateurs pouvant techniquement accueillir de gros fichiers documentaires. Les premiers organismes capables de proposer de l'information

¹ Commissariat à l'Energie Atomique.

en ligne dans les années soixante-dix en France ont été l'INSERM (Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale), de part sa liaison avec la National Library of Medicine, et l'Agence Spatiale Européenne (Moureau, 1991), mais c'est l'ouverture du réseau TRANSPAC par la Direction Générale des Télécommunications (DGT) en 1979 qui a réellement permis aux producteurs d'information de rendre leurs références accessibles aux utilisateurs extérieurs.

"L'intérêt de plus en plus marqué porté à l'information a ainsi attiré autour d'elle des groupes qui se proposent de la diffuser à ceux qui en ont besoin et qui peuvent ou veulent bien payer" (Fondin, 1992, p 51). La multiplication de ces groupes a conduit certains auteurs à parler d'industrie de l'information", à l'image de l'expression anglo-saxonne "information industry". Selon la terminologie adoptée par la Commission des Communautés Européennes, l'expression "industries de l'information" désigne "tout un ensemble d'activités, commerciales ou non, liées à la création, la publication et la distribution de biens et services d'information". Dix ans après l'IIA, le GFPBBD (Groupement Français des Producteurs de Bases et Banques de Données)² est créé en 1979. L'industrie française de l'information va peu à peu s'organiser par les actions combinées de différents acteurs et de multiples incitations, financières notamment.

Les pouvoirs publics ont pris conscience, dès les années soixante-dix, de l'importance de l'information pour l'entreprise, mais aussi pour l'Etat. L'information professionnelle devient alors une affaire d'Etat (Mayer, 1990). Un des facteurs essentiels dans cette prise de conscience réside dans la volonté de maîtriser et de maintenir directement l'information sans dépendre de l'étranger. Si le rapport Boutry peut être considéré comme le document fondateur d'une politique nationale de l'IST (Salaün, 1991-1), c'est le rapport Aigrain-Dejou, qui en 1978, a fait le point sur l'IST indiquant les enjeux culturels, économiques, politiques et scientifiques de l'information liés à l'apparition des banques de données ; il a en effet souligné l'hégémonie nord-américaine en la matière et les dangers d'une telle situation. Parmi ses recommandations, il préconise la constitution d'un serveur national. L'objectif des pouvoirs publics était donc, au cours des années soixante-dix, de conserver l'indépendance nationale et de se protéger du monopole nord-américain en matière d'information en ligne, et c'est l'IST qui va symboliser cette première prise de conscience de l'intérêt porté à l'information. La même année, le rapport Nora-Minc paraît, portant sur l'informatisation de la société. Les auteurs créent le néologisme "télématique" pour indiquer la convergence entre l'informatique et les télécommunications et soulignent, également, l'importance des banques de données. Deux organismes officiels sont créés au cours de cette décennie.

² Le GFPBDD deviendra par la suite le GFFIL (Groupement Français des Fournisseurs d'Information en Ligne), puis plus récemment, le GFII (Groupement Français de l'Industrie de l'Information).

- Le BNIST² (1973-1977), d'une part, est le premier organisme officiel français chargé de s'occuper d'information scientifique et technique. Cet organisme interministériel (Ministère de l'industrie et Ministère de la recherche) fut notamment chargé de proposer au gouvernement les orientations d'une politique nationale de l'IST, d'élaborer les mesures pour la mise en oeuvre de cette politique et de suivre l'exécution des mesures prises par le gouvernement. Parmi les nombreuses actions entreprises par le BNIST³, on relève :

- la création de bases et banques de données telles Eldoc (électricité électronique), Thermodata (thermodynamique) et Cancernet,

- la mise en place de formations à la recherche documentaire informatisée (RDI) pour les bibliothécaires et l'implantation de terminaux au sein des bibliothèques universitaires,

- la création des premières ARIST (Agences Régionales d'Information Scientifique et Technique) qui constituent l'une des premières ébauches des services d'information à destination des entreprises.

- La MIDIST⁴ (1977-1982), d'autre part, rattachée au secrétariat d'Etat à la Recherche auprès du Premier Ministre, dans le but poursuivre l'action du BNIST. Disposant d'une structure de plus haut niveau et d'un budget plus important, cette Mission a contribué au développement et à la création des services relais d'information entre producteurs et utilisateurs. Pour cet organisme, une politique d'information spécialisée devait s'exercer selon deux axes : agir sur l'offre de produits d'information d'une part et éduquer la demande d'autre part.

En 1979 le serveur QUESTEL (sous la forme d'une division de la SSII Télésystème sous filiale de la DGT) est créé. Ce sont les pouvoirs publics (et plus précisément le Ministère de la Recherche) qui ont incité la création d'un serveur scientifique, afin que l'information scientifique soit diffusée en France dans des conditions de dépendance nationale et avec pour mission de s'autofinancer sur une échéance de quelques années⁵. On constate que l'information scientifique est non rentable, alors que l'information économique s'avère être un meilleur produit commercial. "Cette même année [1979] voit la mise en oeuvre du plan d'actions du ministère de l'Industrie [DIELI]⁶ avec un appel d'offre aux propositions lancé par la Mission à l'informatique pour la réalisation de banques de données. L'objectif est,

² Bureau National d'Information Scientifique et Technique dépendant du ministère en charge de l'industrie. Ce bureau est créé par le décret n°73-115 du 5 février 1973, JO du 7 février 1973, p 1459-1460.

³ Voir, à cet égard, notamment, l'article de Madeleine Wolff-Terroine (1993-2), "La politique nationale de l'information en France", *Documentaliste*, vol. 30, n°4-5, p 227-232.

⁴ Mission Interministérielle de l'Information Scientifique et Technique (1977-1982), créée par le décret n°79-805 du 19 septembre 1979.

⁵ Entretien avec P. Buffet, directeur scientifique de Questel, Ma (1992).

⁶ Direction des Industries Electroniques et de l'Informatique dépendant du Ministère de l'Industrie.

rappelons le, de développer une industrie de l'information rentable et concurrentielle. Les projets visés doivent donc se situer implicitement hors IST au sens strict. Le soutien se fait par aide financière dans le cadre de contrats de croissance. Plusieurs dizaines de millions de francs d'aides sont prévues annuellement sur les cinq prochaines années. Seront retenues sur cet appel d'offres", entre autres (Bipe et Topiques, 1989, p 131) :

- le projet DAFSA/SNEI de banques de données sur les caractéristiques, les comptes et produits des entreprises,
- le projet CRIDON (notariat) en information juridique,
- un projet CEDIC de banques de données pour comptables.

Au total, la DIELI consacrera près de 20 millions de francs par an de 1979 à 1984 en incitant financièrement le développement de banques de données et de pôles de diffusion. Les pouvoirs publics favorisent et encouragent la production d'information, la quasi-totalité des aides financières et des plans relatifs aux banques de données étant allouée aux producteurs et aux serveurs, pour la raison précédemment évoquée de ne pas dépendre de l'étranger en matière d'information scientifique et technique et de banques de données.

C'est également à partir de l'année 1979, par le biais notamment du rapport Lenoir-Prot que l'accent est mis non seulement sur la production d'information mais aussi sur sa diffusion. Ainsi, le rapport explique la sous-utilisation des banques de données du fait de leur élaboration au préalable d'une étude approfondie des besoins des utilisateurs potentiels. C'est parce qu'il faut "partir d'un public à satisfaire et non d'un stock d'information à diffuser (...) que des structures relais s'avèrent indispensables pour que les PME aient recours aux banques de données. Ce sont les Chambres de Commerce, les centres de documentation, les syndicats professionnels... mais il faudrait créer d'autres structures" (Lenoir-Prot, 1979, p 182).

Un constat s'impose en effet : l'échec commercial de cette politique focalisée sur l'offre d'information. En retraçant l'historique des banques de données, Martine Ubersfeld (1991, p 185) constate effectivement que "l'on s'est aperçu assez vite que la demande ne suivait pas la progression de cette offre. Des banques de données étaient mises sur le marché sans succès. Des serveurs naissaient mais ne survivaient pas, sinon grâce au soutien artificiel de subventions publiques. Trop optimistes, les prévisions ne se voyaient pas vérifiées". La sous-utilisation des banques de données s'explique notamment par :

- l'accent porté sur la production de l'information aux dépens de sa diffusion,
- la constitution de banques de données généralistes, qui ne ciblent pas de segments de clientèle précis et qui ne prend donc pas en compte les besoins des utilisateurs.

C'est ce second point que soulignera en 1990 le Rapport Mayer en parlant des faiblesses conceptuelles de la France en termes de marketing. "Le développement technique et économique est trop souvent perçu comme unilinéaire et unidirectionnel (...) En matière de banques de données, ce sont toujours des producteurs d'information (...) qui, s'avisant qu'ils disposaient d'un stock d'informations disponibles, ont cherché un serveur apte à le distribuer, se disant qu'il y aurait bien quelque part au bout du Minitel des clients qui seraient intéressés (Mayer, 1990, p 191). Aussi, la nécessité de structures relais se fait ressentir, afin de diffuser l'information vers les entreprises et par là même, stimuler la demande. Ce sont les PME qui sont principalement ciblées, dans le sens où très tôt, les grandes entreprises se sont dotées de bureaux d'études ou de centres de documentation internes, conscientes du rôle joué par l'information.

Ces structures relais ont un précurseur⁷ : les ARIST, créées dès 1973 par le BNIST qui souhaitait régionaliser sa politique d'action et participer au développement du processus d'innovation des PME. Les premières Agences Régionales ont été créées à Nantes (1973), Lyon (1976), Marseille et Montpellier (1977). Il faut noter que dès 1963, le rapport Salmon préconisait la création de Centres d'information économique pour satisfaire les besoins des entreprises.

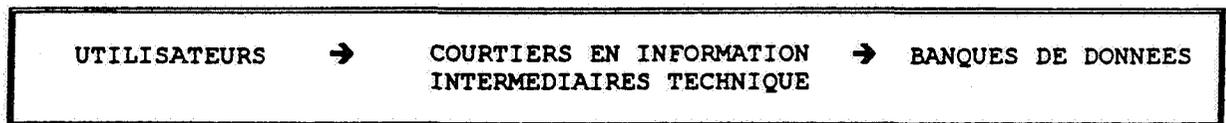
La MIDIST a contribué au développement des ARIST : auparavant établies sur trois sites, elles sont étendues à toute la France. A partir de 1977, toutes les régions françaises sont dotées de telles structures, et à la fin des années quatre-vingt, on pouvait en dénombrer vingt et une, bénéficiant de l'infrastructure des Chambres de Commerce et d'Industrie. Par ailleurs, cette Mission a souligné, concernant les actions de sensibilisation, le rôle du contact humain. En effet, au sujet des relais il a été mentionné qu' "au-delà d'une simple action de promotion visant à favoriser la diffusion des nouveaux outils d'information spécialisée, leur utilisation passe surtout par un contact humain entre celui qui en a la maîtrise et celui qui a un problème à résoudre. En effet, si les banques de données représentent un outil d'une puissance dont on mesure encore mal l'ampleur, leur utilisation nécessite un certain apprentissage. De plus, beaucoup d'entre elles ne pourront pas être mises directement entre les mains des utilisateurs finaux. Les structures-relais représentent à cet égard un moyen pratique pour faciliter la mise à disposition de ce type de banques de données"⁸. En parallèle, la MIDIST est chargée du soutien à Questel et vise la création de cinquante autres banques de données jusqu'en 1984 (tel que cela figurait dans le rapport Aigrain-Dejou).

⁷ SVP existait déjà (1935) mais s'adressait davantage aux particuliers qu'aux entreprises. "La société, créée en 1935, date de l'éclosion du téléphone. Au début à usage des particuliers, ce n'est que vers 1950 que la clientèle d'affaires commence à s'abonner au service. Le renversement est fait dans les années 60 et dans les années 80 la tendance est totalement inversée. Sur 7700 clients, 50 seulement sont des particuliers" (Fuzeau, 1987, p 6).

⁸ "La politique des pouvoirs publics et ses instruments. Politique nationale de l'information en France : le rôle de la MIDIST", p 195-197, *Documentaliste*, vol. 17, n°6, Novembre-Décembre 1980, p 196.

Aussi, à la fin des années soixante-dix et au début des années quatre-vingt, la multiplication de l'offre de serveurs et de banques de données, la complexité des langages et systèmes d'interrogation, la multiplicité des abonnements indispensables pour avoir accès à différentes banques de données pour un même domaine d'activité ont précisé ce besoin d'intermédiaires capables de connaître, d'avoir accès et d'interroger toutes ces banques de données. Des sociétés privées⁹ se créent au cours de cette décade : CGB Technologies en 1974, FLA Consultants en 1977 et Innovation 128 en 1979.

Par voie de conséquence, parmi les acteurs de l'industrie de l'information (aux côtés des producteurs et des serveurs) les intermédiaires de l'information font leur apparition. Les courtiers en information sont apparus comme des intermédiaires techniques¹⁰ sachant interroger les banques de données. Le schéma de distribution de l'information est alors linéaire.



Les courtiers constituent une interface entre les banques de données et les utilisateurs, permettant de surmonter les difficultés techniques d'interrogation auxquels ces derniers sont confrontés. Ils mettent l'accent sur la demande d'information, et ce sont donc essentiellement des interrogateurs de banques de données, fournisseurs d'information brute.

En aval des serveurs, la distribution des banques de données se structure notamment sous l'impulsion des courtiers en information (Pajon, 1987). En d'autres termes, outre leur fonction vis à vis des besoins d'information des entreprises, les courtiers assurent un rôle de régulateur et de correcteur de l'offre dans le sens où, pour la première fois, dans ce domaine, les offreurs prennent en compte la demande des utilisateurs (Michel, 1994).

⁹ Les sociétés citées sous la dénomination de "courtiers" sont issues de la littérature et plus spécifiquement de travaux d'étudiants.

¹⁰ Nous tenons à préciser que l'expression "intermédiaire technique" n'est pas utilisée dans le sens d'une intermédiation purement technique (supportée par les logiciels d'interrogation et les serveurs) l'opposant par là même à l'intermédiation "humaine" (qui représente en quelque sorte l'essence des courtiers). Nous souhaitons souligner la compétence de ces acteurs dans la maîtrise de la technique qui n'exclut pas, loin s'en faut, la médiation humaine.

Le rôle des courtiers dans le marché de l'information

"Alors que jusqu'à présent le processus de développement de l'industrie de l'information était piloté par l'offre, l'utilisateur n'étant finalement qu'un consommateur assez piégé, avec le courtier en information, c'est désormais la demande qui devient centrale dans le processus. Il faut écouter la demande de l'entrepreneur ou de l'ingénieur et se débrouiller dans la jungle informationnelle pour déceler l'information intéressante et la remettre au client." (Michel, 1994)

"...Mais il ne faut pas oublier que son action principale, *et en vérité celle de toutes les professions intermédiaires*, se situe au niveau de la logique de la demande. De fait, le marché fonctionnerait un peu en aveugle si les professionnels de l'intermédiation n'étaient pas là pour dialoguer en permanence avec les utilisateurs et appréhender leurs besoins tout en suivant l'évolution de ceux-ci. Les professionnels intermédiaires interviennent à plusieurs niveaux comme *catalyseurs* et comme *régulateurs* du marché." (Confland, 1996, p 445)

2. Les courtiers : fournisseurs d'information pertinente et personnalisée (1980 - 1990)

Au cours des années quatre-vingt, l'explosion documentaire (constatée par ailleurs dès les années soixante) s'accroît, et parallèlement le nombre de banques de données qui stockent toute cette production scientifique augmente. On en dénombrait, en 1978, 823 dans le monde, et en 1990, 4200 étaient répertoriées dont 160 en France et 670 aux Etats-Unis (Fondin, 1992).

Un décret du 2 mars 1982 lance la création de la DBMIST¹¹ (1982-1989), qui regroupait les anciennes administrations du service des Bibliothèques et de la Direction de l'Informatique Scientifique et Technique. Aux missions de ces dernières, s'ajoute la tutelle des musées dépendant du Ministère de l'Education Nationale. Parmi les actions résultant de la politique de la DBMIST on relève notamment :

- la création du SUNIST (Serveur Universitaire National pour l'Information Scientifique et Technique),

¹¹ Direction des Bibliothèques, des Musées et de l'IST.

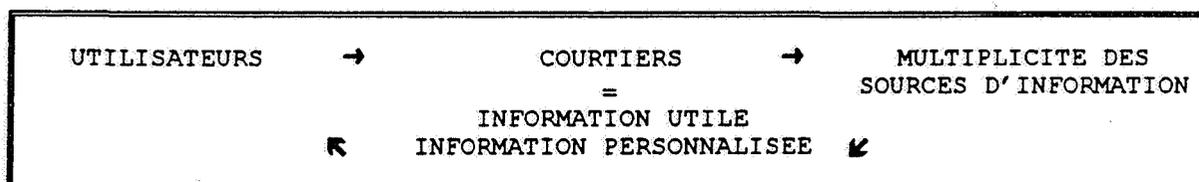
- le soutien à la création de banques de données,
- le développement de moyens matériels dans les bibliothèques universitaires avec notamment la mise en place de moyens de consultation de banques de données,
- des actions d'aide à la création et au développement de banques de données dans les Centres Techniques de 1980 à 1983,
- l'implantation des URFIST au sein des universités.

En 1982, sept Unités Régionales pour la Formation en IST (URFIST) sont créées par le Ministère de la Recherche, en collaboration avec les universités de Lille, Lyon, Nice, Rennes, Strasbourg, Toulouse et l'École des Chartes pour Paris. Les URFIST "ont pour mission la décentralisation de la politique du Ministère de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur, afin de développer, valoriser et diffuser l'information scientifique et technique détenue ou utilisée par les établissements d'enseignement supérieur". La sensibilisation aux banques de données, la formation à leur interrogation et la promotion de l'IST font, entre autres, partie des objectifs poursuivis. La création des URFIST permettra, en corollaire, d'impulser la demande, par la mise en place dès 1983 du "ticket modérateur" pour qu'étudiants et universitaires puissent faire des interrogations en ligne à prix réduit (40% des frais d'interrogation étant pris en charge par l'administration centrale). C'est notamment ce qui conduira Anne-Marie Garre et Madeleine Wolff-Terroine (1982, p 47) à déclarer que "certaines universités jouent également un rôle de courtier en fournissant des informations payantes aux utilisateurs extérieurs à l'Université. Par exemple, l'université de Compiègne joue un rôle important d'intermédiaire entre les banques de données et les entreprises". En effet, les initiatives publiques en matière de vente d'information sont nombreuses : outre les bibliothèques universitaires, les Chambres de Commerce et d'Industrie, les services de documentation appartenant à des centres de recherches tels l'INRA (Institut National de Recherches Agronomiques) et l'INSERM (Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale), développent une activité identique.

Au cours de cette période, l'accent est mis sur le tri, la sélection des informations pertinentes pour le chef d'entreprise. Une fois encore, le constat avait été fait dès les années soixante : la nécessité d'une information triée et adaptée était le but des Centres d'information économique du rapport Salmon. Ursula Debrun (et alii, 1983, p 58) déclare à cet égard que "pour l'entreprise, face au développement gigantesque du volume d'informations disponibles, la connaissance des chemins qui mènent au savoir utile se révèle aussi essentielle que ce savoir lui-même". Dans les années quatre-vingt, industrie de l'information et banques de données sont pratiquement synonymes (Salaün, 1991-1, p 12).

Le consumérisme naissant conduit à la prise en compte des besoins de la demande et souligne la nécessité d'une information pertinente et adaptée. Outre la connaissance des sources, il s'agit de remettre au client l'information qui correspond à ses besoins propres,

c'est-à-dire une information sur-mesure. En effet, l'accent est mis sur la sélection des informations utiles et pertinentes dont le traitement est effectué en fonction des besoins du client. Le rôle du courtier évolue en s'adaptant à ces nouvelles exigences : il est alors perçu comme un fournisseur d'information sur-mesure qui apporte une réponse appropriée à un besoin d'information spécifique.



En 1977, les ARIST remplissaient ce rôle qui était le garant de leur succès. Le Rapport annuel d'activité du BNIST¹² disait à cet égard : "les Agences Régionales d'Information Scientifique et Technique (ARIST) sont des services d'assistance technique à l'industrie. Composées d'équipes légères de quelques personnes, elles sont chargées de fournir aux PME, l'information utile à la solution de leurs problèmes de développement et d'innovation : elles ajustent l'information à la demande et fournissent une réponse "sur mesure". Le Rapport note effectivement que la réussite des ARIST résulte de la fourniture d'un service personnalisé, d'une réponse adaptée, "sur mesure" répondant à un problème spécifique et à la fourniture d'"un dossier unique, regroupant toutes les informations utiles techniques, juridiques, technico-économiques".

Dès les années soixante, le rapport Salmon préconisait la création de Centres d'information économique par profession afin de "rationaliser, adapter et commenter l'information afin qu'elle soit pleinement utile aux chefs d'entreprises" (Salmon, 1963, p 69). Le rapport Lenoir-Prot soulignait également, en 1979, qu'une "information brute et isolée n'a pas de valeur en soi" (1978, p 21). Le rapport Mayer indiquera encore, en 1990, l'importance de la sélection des données pertinentes et de l'utilisation que l'on va en faire plutôt que l'accumulation des données et leur accessibilité. "L'accent ne sera pas mis sur les banques de données, mais sur des services plus personnalisés de recueil et de traitement de l'information. Un nouveau mot traversera l'Atlantique : "broker" ou courtier en information" (Salaün, 1991-1).

Aussi, si certains auteurs français envisagent toujours la nécessité des intermédiaires essentiellement en fonction de l'offre (comment accroître l'utilisation des banques de données ?), d'autres en revanche constatent la nécessité des courtiers compte-tenu de la demande : les relais s'avèrent utiles pour permettre aux entreprises un accès plus simple et plus rapide à l'information. En effet, c'est parce qu'il existe des difficultés d'accès à

¹² *Documentaliste* (1979, p 39).

l'information pour les entreprises et parce qu'elles ont des besoins spécifiques (particulièrement les PME/PMI), que les relais sont indispensables. Aussi, "il est illusoire de penser que les producteurs d'information relevant du dispositif public puissent satisfaire intégralement par des prestations "sur mesure" l'ensemble de ces besoins polymorphes, toujours spécifiques et parfois indiscrets. Des relais sont nécessaires" (Laroche-Brion, 1992, p 66).

Par ailleurs, un phénomène de désintermédiation¹³ débute au milieu des années quatre-vingt, déplaçant l'information professionnelle du monde des spécialistes vers celui des utilisateurs finaux. Alors que 70% des utilisateurs de moyens télématiques étaient des documentalistes en 1978, ce chiffre tombe à 45% dès les années quatre-vingt, quatre-vingt-cinq (Laroche-Brion, 1992) du fait de l'évolution des besoins des utilisateurs, de plus en plus spécialisés, personnalisés et adaptés (Ribault, 1991). L'enquête réalisée par le GFFIL en 1988 sur le marché français de l'information en ligne observe également une recomposition du marché autour des utilisateurs finals, et le lancement du Minitel par la DGT en 1981 participe à cette désintermédiation. En levant les obstacles techniques (équipement en terminaux, simplification des procédures d'interrogation) la dépendance vis-à-vis du service de documentation se fait moins ressentir. L'extension du parc des Minitels en 1986, va nettement favoriser les interrogations de banques de données en remaniant le marché (en 1986, 30% des interrogations provenaient de Minitels) et, en 1987, l'instauration du kiosque multipalier permettra aux banques de données professionnelles de se développer sur le vidéotex, tout en participant à la création de nouveaux services d'information plus ciblés et mieux adaptés à la demande effective et potentielle. Ce phénomène de désintermédiation touche de plein fouet les courtiers en information, tout comme les autres professionnels de l'information agissant en tant qu'intermédiaires. "La profession d'intermédiaire suscite le débat portant sur la justification de son existence¹⁴. Certains spécialistes pensent que seul l'utilisateur final est capable d'accéder à l'information et que les intermédiaires n'ont aucune raison d'être. D'autres, au contraire, pensent que les courtiers mettant à leur disposition des ressources ignorées de leurs clients, leur évitent des pertes de temps et d'argent" (Blanquet, 1992, p 40).

A la fin des années quatre-vingt on peut noter la création d'un certain nombre de courtiers en information privés : Pégasos (Mme Wolff-Terroine) en 1985, Documentation et Finance

¹³ Thierry Ribault (1990, p 65) définit la désintermédiation comme "le phénomène de généralisation au sein des entreprises des nouvelles techniques d'accès et d'usage de l'information électronique professionnelle (...) Ce phénomène, en limitant de moins en moins l'usage de l'information aux intermédiaires traditionnels, spécialistes de la documentation, s'inscrit dans une tendance à l'intégration de l'information dans les ressources stratégiques des entreprises".

¹⁴ Il s'agit en fait d'un débat récurrent, et la littérature fait très souvent écho de l'exemple des documentalistes qui, pour ne pas disparaître, doivent évoluer (Fondin, 1987).

ainsi qu'Interrogation Plus en 1987, Diagram en 1988, et l'année 1989 voit la création du Cabinet Marianne Gazeau et de Capadoc.

L'émergence des courtiers en information s'est faite en parallèle de la notion d'information scientifique et technique, et du développement des nouvelles technologies de l'information. L'accent est mis essentiellement sur la création d'une offre de service d'information antérieurement à l'existence d'une demande effective pour de tels services (Confland, 1996).

3. Les courtiers : sources d'information pour la veille et l'intelligence économique (1990 à nos jours)

A partir de 1989, la DIST (Délégation à l'Information Scientifique et Technique) est créée, dépendant de la Direction Générale de la Recherche et de la Technologie au Ministère de la Recherche, le Directeur du Département Information Spécialisée étant Daniel Confland. Ce dernier a mis en évidence les lacunes françaises en matière d'intermédiaires de l'information : "en dehors des ARIST (Agences Régionales d'Information Scientifique et Technique), on constate aussi au plan de la diffusion la faiblesse du tissu français des intermédiaires et courtiers en information, l'équivalent de ces "brokers" qui jouent un rôle si important aux Etats-Unis comme interface entre les producteurs et l'utilisateur final" (Confland, 1988, p 60).

Cependant, si le rôle des courtiers évolue au cours des années quatre-vingt, leur expertise en matière d'interrogation de banques de données (Guyot, 1994) perdure jusqu'à nos jours malgré la volonté de certains¹⁵ de mettre en évidence que les courtiers utilisent toutes les sources d'information, à l'image de la définition américaine des brokers (Wolff-Terroine, 1991). La technicité des courtiers au travers de la maîtrise de l'outil "banques de données" subsiste : c'est désormais un critère qui leur est associé comme d'un trait indélébile. Les définitions les plus récentes (page suivante) le soulignent.

¹⁵ Auxquels nous ferons référence dans les pages qui suivent.

Aperçu de définitions de la notion de courtier entre 1990 et 1997

"Dans le contexte du marché de l'information en ligne, outre les producteurs de bases de données et les centres serveurs, un autre acteur possible, le courtier en information, offre des services *ad hoc* (fourniture d'informations) à des clients en recourant à plusieurs bases de données différentes. Toutefois, on notera que certains centres serveurs offrent le même service, si le client peut clairement spécifier l'information visée et sa présentation". (OCDE, 1993, p 33)

Le service de broker "est avant tout un service de médiation, au sens d'une activité de sélection et de synthèse à partir de données existantes (...) Les professionnels de l'information se définissent d'abord par leurs compétences techniques, dans la manipulation des outils de consultation et de mise en forme de l'information". (Mayère, 1993, p 116)

"Qui connaît réellement le métier de courtier en information ? Le courtier est spécialisé dans l'interrogation des bases et des banques de données et la recherche d'informations. Pour un client, il interroge les centres serveurs. A son compte, il revend les résultats de ses recherches...". (*Archimag* n° 58, octobre 1992, p 10)

"L'expert est aussi appelé par des structures qui ne disposent ni de l'expérience ni du temps nécessaire pour réaliser leur outil d'indexation, mettre en place matériellement la gestion du fonds, ou adapter un logiciel documentaire pour leur banque de données interne. Il peut aussi être sous-traitant en matière de recherche d'information. C'est le cas des *brockers*¹⁶ ou des courtiers spécialisés en interrogation de banques de données. Rompus aux finesses des logiciels, parfaitement au courant de l'évolution des contenus ou des prestations, ils exploitent leur expertise pour effectuer des recherches ponctuelles ou régulières". (Guyot, 1994, p 132)

" La fonction consiste à fournir, à la demande de tiers des informations à caractère professionnel. Il s'agit essentiellement d'interroger les banques de données pour le compte de clients n'ayant ni le temps, ni les capacités à se connecter à des dizaines de serveurs et à plusieurs milliers de banques de données". (Marti, Martinet, 1995, p 198)

Au cours des années quatre-vingt-dix, on constate la récurrence des arguments justifiant la nécessité du recours aux intermédiaires de l'information : "il y a une profusion de sources d'information; celles-ci sont présentées sous des formats, des supports, des langues et des

¹⁶ Orthographe utilisée dans le texte.

systèmes d'interrogation différents, ce qui demande une formation constamment renouvelée et une pratique quotidienne"¹⁷.

Le développement des activités de service aux entreprises a pu être attribué, notamment, aux stratégies d'externalisations opérées par de grandes firmes industrielles, visant à soustraire des fonctions ne faisant pas partie de leur métier de base ou encore, par le fait que les "entreprises ont tendance à ôter les crédits aux secteurs dépourvus de retombées financières immédiates, ce qui implique bien souvent les suppressions des services de documentation internes" (Daves, Longchamp, 1993, p 7). La première explication n'est cependant pas aussi évidente concernant les services intellectuels. En effet, les effectifs des services internes et externes se sont développés simultanément (Gadrey, 1994). En fait, une entreprise aura recours au marché, que dans la mesure où l'externalisation lui revient moins cher que s'il elle réalise la prestation en interne (Confland, 1996). Et comme l'observait Jean Michel en 1992, "faire appel à des sous-traitants revient souvent moins cher que de mobiliser plusieurs personnes pour faire le point sur un dossier, ou encore d'interroger plusieurs banques de données lorsque l'on ne sait pas laquelle interroger, ou comment l'interroger efficacement"¹⁸.

En 1992, une première tentative de regroupement des courtiers privés se concrétise par la formation d'une association professionnelle spécifique : l'af2i (Association Française des Intermédiaires de l'Information), dont le bureau est composé, en 1992 de :

- Louis Chalanset (Innovation 128), Président,
- François Libmann (FLA Consultants), Vice-Président,
- Madeleine Wolff-Terroine (Pégasos), Secrétaire Général,
- Marianne Gazeau (Marianne Gazeau Consultants), Trésorier.

L'association comptait une dizaine de membres et leur nombre reste similaire cinq années plus tard, bien qu'une scission s'y soit produite en 1994. Les membres dissidents (dont Louis Chalanset et Marianne Gazeau) ont, dans la foulée, créé une autre association, le Synapi (Syndicat des Prestataires et Conseil en Information Professionnelle)¹⁹. En 1994, le Code Européen d'Ethique Professionnelle pour les Courtiers en Information -dans sa traduction française- est conçu dans le cadre du programme IMPACT²⁰ par les membres de trois associations.

¹⁷ ARIST Bretagne (1995, p 96).

¹⁸ Cité par Pascale KREMER, (1992), "Les documentalistes en mouvement : un secteur en plein bouleversement", *Le Monde*, 18 novembre, p 34-35.

¹⁹ Voir l'annexe n° 4. Nous reviendrons également au cours de la troisième partie sur ces associations professionnelles.

²⁰ Information Market Policy.

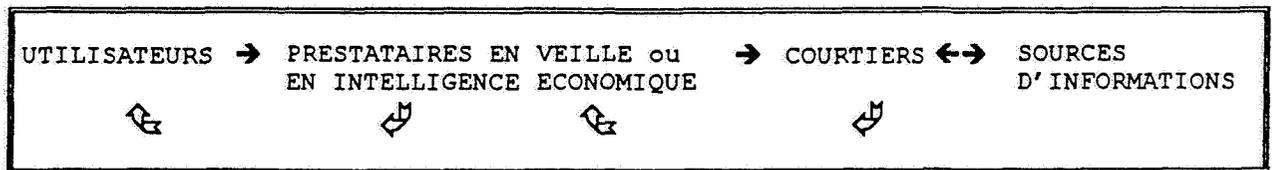
- EUSIDIC (European Association of Information Services) : l'Association européenne des services d'information,
- EEIA (European Information Industry Association) : l'Association européenne de l'industrie de l'information,
- EIRENE (European Information Researchers Network) : l'Association européenne des brokers.

Ce code définit les principes éthiques de la profession : "l'intégrité, la confidentialité, l'éthique en affaire et la qualité du service au client qui s'applique à des aspects tels que la bonne pratique, la compétence professionnelle, la discrétion et la responsabilité" qui permet de "garantir que toute personne ou organisme reconnu comme courtier en information est suffisamment compétent pour dispenser cette activité". Ce code "assure aux clients que les courtiers en information qui adhèrent à ces dispositions sont des personnes honnêtes et dignes de confiance qui respectent la confidentialité et agissent en application de solides principes professionnels"²¹. L'af2i a pris part à la rédaction de ce Code afin de l'adapter à la culture française de l'information. Diffusé aux entreprises et à des organismes publics susceptibles d'être prescripteurs des services fournis par les courtiers, l'effet escompté n'a semble-t-il pas encore porté ses fruits, dans le recours à ces services d'information.

Les discours sur la veille²² et particulièrement sur l'intelligence économique lancés par le rapport Henri Martre représentent un tournant dans la représentation des courtiers en information. Ils demeurent des intermédiaires, mais non plus entre les sources d'information et les utilisateurs finaux mais entre les sources d'information et de nouveaux services intermédiaires (spécialisés en veille ou en intelligence économique), qui eux, sont en contact avec les clients. Ils sont ainsi perçus à leur tour, pour certains et à l'image des banques de données, comme des sources d'information. Dans cette optique, si le schéma de distribution de l'information reste linéaire entre, d'une part, les demandeurs d'information et, d'autre part, les sources d'information, les courtiers n'occupent plus une position centrale : ils sont en contact non plus avec les clients directement, mais avec les prestataires en veille ou en intelligence économique à la demande desquels ils délivrent un produit intermédiaire et non fini aux interlocuteurs en relation avec le demandeur. Ils endossent toujours la casquette de "sous-traitants en matière d'interrogation de banques de données " (Ribault et Martinet, 1989, p 199)

²¹ Code Européen d'éthique professionnelle pour les Courtiers en Information, p 5-6 ; voir l'annexe n°2.

²² On peut notamment citer Bruno Martinet et Jean-Michel Ribault (1989), *La veille technologique, concurrentielle et commerciale* ; François Jakobiak, (1991), *Pratique de la veille technologique* ; François Lainée, (1991), *La veille technologique : de l'amateurisme au professionnalisme*, etc.



De nouvelles structures institutionnelles se créent, s'adaptant à ces nouveaux besoins, parmi lesquelles l'ADIT (Agence pour la Diffusion de l'Information Technologique). Le décret de création²³ de cet EPIC (Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial), placé sous la tutelle des Ministères chargés de la Recherche et des Affaires Etrangères "lui confie le soin de collecter, traiter et diffuser les informations scientifiques et techniques internationales disponibles, en vue de valoriser les travaux de recherche à finalité civile et commerciale, et d'aider le développement des entreprises françaises"²⁴. A ce titre l'ADIT contribue :

- au développement des activités de veille technologique et stratégique dans l'ensemble du tissu industriel français,
- à des travaux de prospective sur l'évolution mondiale des sciences et techniques,
- à la diffusion vers les milieux publics et privés français de dossiers d'informations sur les politiques, programmes et réalisations technologiques et industrielles internationaux.

Aussi, l'ADIT diffuse des périodiques de veille (*Technologies Internationales* notamment), des Lettres Vigies, des études thématiques, et organise des forums afin de sensibiliser les acteurs de la vie économique à la veille et à l'intelligence économique.

L'INIST (Institut de l'Information Scientifique et Technique) propose également une activité de veille documentaire, et le rôle des ARIST évolue dans ce sens. "Longtemps cantonnées à la simple diffusion de l'information scientifique et technique auprès des PMI, les 22 agences implantées en France ont dépassé ce rôle aujourd'hui, comme l'explique Patrice Heyde, responsable de l'ARIST Rhône-Alpes à Lyon : "on ne livre pratiquement plus d'information brute, mais des réponses à des problèmes techniques précis sous forme de rapports de synthèse détaillés accompagnés de recommandations pratiques" (Quérue, 1993, p 16).

Recommandations : le mot est lâché ! Si le rôle des courtiers s'est modifié au cours de ces deux décennies d'existence, la frontière entre courtier et consultant est ténue, chaque prestataire pouvant se situer, en fonction de ses compétences et de la demande des clients, sur un continuum reliant, donc, courtiers et consultants (Wolff-Terroine, 1991).

²³ Décret n°92-472 du 25 mai 1995, p 7161-7162.

²⁴ Plaquette de présentation de l'ADIT.

Nous nous limiterons à cette approche volontairement succincte des rapports entre courtiers, veilleurs et prestataires en intelligence économique. En effet, à l'origine de cette revue de la littérature réalisée en 1994, ces éléments étaient peu perceptibles au travers de la littérature. C'est davantage sur le terrain que nous avons mis à jour ces aspects, et cela constituera l'objet de notre deuxième et troisième partie.

Voilà le terreau sur lequel sont apparus les courtiers en information en France. Après cet historique de la mise en place du marché des courtiers, nous allons à présent porter notre attention sur leurs définitions que nous avons évoquées au fil de ce chapitre.

4. Les critères de définitions des courtiers en information

Intermédiaire de l'information, opérateur de l'information, relais de l'information, consultant en information, spécialiste en information, bibliothécaire-conseil, info-courtier, intermédiaire-revendeur, broker, et plus récemment, courtier en intelligence économique (Martre, 1994, p 19) ou encore courtier en information spécialisée (Confland, 1996, p 269) ne sont, encore une fois, à l'image de ce que nous avons constaté pour les Etats-Unis, que quelques exemples de la diversité des dénominations utilisées dans la littérature pour la profession de courtier en information.

La multiplicité des définitions que l'on a précédemment relevées, dénotent l'absence d'un réel consensus sur une approche univoque. Certaines caractéristiques constituent, néanmoins, des propriétés fortes de la notion de courtier : le positionnement, l'activité et le savoir-faire technique, sont ainsi des éléments descriptifs qui reviennent fréquemment dans les définitions. Pour nuancer le manque de consensus sur une définition unique, il existe une approche qui est, il est vrai, l'une des plus courante depuis vingt ans. Cette définition, que nous avons évoquée au cours du premier chapitre²⁵, est en effet reprise par les auteurs français. On la retrouve d'ailleurs récemment dans le Code Européen d'Ethique Professionnelle pour les Courtiers en Information (Janvier 1994) dans sa version française, à savoir : un courtier en information est "une personne ou un organisme qui cherche, à la demande, à répondre aux questions en utilisant toutes les sources disponibles et qui exerce cette activité pour en tirer un profit".

Les définitions empruntées à la littérature française offrent un aperçu de ce qu'est, et ce que fait un courtier en information. En termes de fréquence, les caractéristiques principalement évoquées se répartissent en trois groupes.

²⁵ Lunin (1976, p 3).

- Les caractéristiques relatives au positionnement du courtier par rapport à d'autres acteurs du marché de l'information électronique,
- Les caractéristiques relevant du processus de réalisation de l'activité et à sa finalité,
- Les caractéristiques concernant le savoir-faire technique du courtier, principalement en rapport avec l'interrogation des banques de données.

A côté de ces grandes catégories, d'autres éléments sont rencontrés de manière plus épisodique.

- La notion de profit,
- Les qualificatifs "professionnel" et "spécialiste",
- Les courtiers comme prestataires de services externes sous-traitants en matière de recherche d'information.

4.1. Le positionnement sur le marché de l'information professionnelle

L'approche du courtier comme médiateur (entre l'utilisateur final et les sources d'information) correspond à un positionnement particulier au sein de l'industrie de l'information électronique, celui de l'intermédiaire de l'information, qui se distingue de l'utilisateur final. Les courtiers ne sont pas les seuls acteurs à agir comme une interface entre les sources d'information et les utilisateurs. Daniel Confland (1996, p 420) distingue effectivement quatre profils d'intermédiaires et d'intermédiation.

- Les intermédiaires institutionnels et occasionnels qui regroupent des structures et organismes dont l'intermédiation ne constitue pas le métier de base. Il s'agit par exemple de la presse spécialisée, des postes diplomatiques à l'étranger, des banques centrales etc.,

- Les auxiliaires de l'intermédiation électronique "qui mettent en jeu différentes sortes de logiciels de traitement, de routage et de navigation, ainsi que des procédures transactionnelles informatisées",

- Les spécialistes de l'information spécialisée, à savoir les professionnels de l'information tels que les bibliothécaires, les documentalistes, les intermédiaires publics (ARIST, services d'information des Chambres de Commerce...), et les courtiers intermédiaires indépendants (brokers),

- Les utilisateurs, "en fait l'ensemble des agents d'une organisation" tels que les décideurs, les ingénieurs, etc.

Cette typologie permet de mettre l'accent sur la distinction entre l'intermédiaire humain ou médiateur "naturel" (Guyot, Pailliant, 1989) et l'intermédiation technique ou électronique (supportée par les logiciels et les serveurs). La médiation humaine (largement décrite par les sciences de la communication) place les courtiers dans un processus de communication, et sont, en ce sens, des "médiateurs de la communication" (Morin, 1985) : en tant qu'interlocuteurs des utilisateurs, et donc engagés dans un processus d'interaction, ils permettent, par le biais du feed-back, de décrypter les réels besoins des utilisateurs (dont ils n'ont pas toujours conscience ou qu'ils ne savent pas bien exprimer) afin d'ajuster au mieux la réponse à la question posée, ou en d'autres termes, "que les réponses apportées se situent bien au coeur des préoccupations réelles" (Morin, 1985, p 143). Par ailleurs, en ne sélectionnant que l'information utile et critique (indispensable à la pérennité de l'entreprise), le rôle des courtiers consiste à "lutter" contre le bruit, à savoir l'information inutile ou parasitaire, ou en d'autres termes, l'information "fatale" (Jakobiak, 1988).

4.2. L'activité et le traitement de l'information

Une autre façon de décrire les courtiers réside dans la mise en évidence de leur activité, et plus précisément dans les différentes étapes qui constituent leur travail. Les courtiers sont des "professionnels qui se chargent de caractériser la demande, d'identifier et de localiser les sources d'information, et qui organisent cette information avant de la délivrer à l'entreprise" (Debrun et alii, 1983, p 58). Dans un article consacré aux courtiers, Madeleine Wolff-Terroine (1991, p 270) décrit plus précisément les opérations auxquelles se livre un broker.

"-La réception et l'étude préliminaire de la question brute : l'information demandée existe-t-elle? Est-elle accessible ? Faut-il la rechercher dans les banques de données, manuellement, par contacts téléphoniques, par extrapolation de données existantes ?,

- Le choix des sources et leur ordre de consultation,
- La reformulation de la question en fonction de la technique d'interrogation adéquate et/ou d'amélioration de l'appréhension du sujet,
- L'interrogation proprement dite et la gestion du dialogue en ligne,
- Le traitement des résultats avec la sélection des informations pertinentes,
- L'interprétation des résultats et la rédaction d'un rapport de synthèse,
- L'élaboration de recommandations en fonction des informations retenues.

Ce travail peut-être réalisé au coup par coup ou de façon régulière pour réaliser une veille. Selon les courtiers et selon les désirs des clients :

- La totalité des sources possibles est consultée ou bien seules les banques de données le sont.
- La phase interprétation, synthèse et recommandation est réalisée ou non".

Après la phase de recherche et de collecte des informations, différents niveaux de traitement de l'information sont possibles et sont fonction des prestataires et des besoins du client. La fourniture de l'information peut-être, notamment :

- brute. Il s'agira, par exemple, de références bibliographiques résultant de la consultation de banques de données,
- organisée. C'est le rôle des dossiers documentaires structurant l'information trouvée en fonction de la problématique du client,
- interprétée. Ce sont les synthèses documentaires, notamment,
- commentée. Les prestataires peuvent également fournir des recommandations en fonction de l'information trouvée et de la demande du client, si ce dernier souhaite aller jusqu'à ce stade.

4.3. Le savoir-faire technique

Nous avons observé qu'il s'agit d'une constante dans les définitions des courtiers en information, et ce, quelle que soit l'époque. Les courtiers se sont développés avec l'avènement des banques de données qui constituent un axe structurant de leurs prestations et de leur activité. Elles contribuent à mettre l'accent sur la technicité de leur savoir-faire.

En reprenant les diverses caractéristiques énoncées et en les associant, on peut présenter les courtiers comme suit : les courtiers fournissent un ou des services d'information. Ce sont des professionnels spécialisés dans le domaine de la recherche d'information, possédant tout le savoir-faire et les compétences techniques nécessaires au bon déroulement de leur activité. Leurs outils privilégiés sont les banques de données. Ils remplissent ce rôle d'intermédiaire à la demande de clients (PME, décisionnaires...) en passant un marché, c'est-à-dire, en touchant une rémunération.

5. Les problématiques sous-jacentes

La notion de courtier en information se situe au coeur, ou plutôt au carrefour de trois grandes thématiques, ayant chacune ses propres problématiques, logiques et dynamiques. La discussion sur les courtiers est marquée par ces débats.

□ L'industrie de l'information

Les courtiers évoluent dans le sillage de cette industrie en tant qu'acteurs en agissant comme des intermédiaires entre la large gamme de serveurs et de banques de données existantes et les utilisateurs. Ils sont considérés comme des professionnels susceptibles d'impulser et de développer la demande d'information en simplifiant les modalités d'accès aux serveurs pour les entreprises n'ayant ni le temps, ni les compétences ni les moyens de s'en charger. Néanmoins la justification de leur existence au sein du marché de l'information ne va pas de soi.

- D'une part, le phénomène de désintermédiation, qui se traduit par une plus grande facilité d'accès aux banques de données, n'encourage pas les utilisateurs à avoir recours aux *intermédiaires en information*. Il ressort de la littérature que le marché de l'information tend à se structurer différemment en s'orientant directement vers l'utilisateur final, visant par là même à contourner les professionnels intermédiaires.

- D'autre part, cela conduit à s'interroger sur la nature des informations recherchées. Quel peut être le rôle et le positionnement des courtiers, entre la fourniture d'information brute qui est directement accessible par l'utilisateur par la consultation des banques de données et la fourniture d'information élaborée fournie par les consultants ? En effet, ces derniers commercialisent des informations à un niveau de prix élevé et "la spécificité de ces acteurs est qu'ils sélectionnent eux-mêmes, cachent le travail de collecte à leurs clients, vendent en fait uniquement un service ou même une réponse à un moment opportun" (Paquel, 1991, p 310)²⁶.

□ Les professions de l'information et de la documentation et les nouvelles technologies

Différents questionnements sous-tendent cette problématique. Nous pouvons nous demander si les technologies et les nouveaux outils (particulièrement les banques de données dans le cadre qui nous intéresse) ont permis l'émergence de professions nouvelles ou si, au contraire, ce sont des professions déjà bien ancrées qui ont intégré ces technologies

²⁶ Il s'agit de la conclusion de l'ouvrage *Les marchés de l'information documentaire*, étude présidée par J. Treffel et coordonnée par A. Vuillemin (1991).

dans le cadre plus large de leurs activités ? Il y a déjà dix ans, Hélène Soenen (1987) constatait que les discours concernant l'évolution des métiers de l'information et de la documentation allaient bon train. En 1983, Eric Sutter notait que "l'on assiste à une diversification des métiers de l'information, diversification qui affecte notre profession en elle-même et qui a pour origine le développement de l'informatisation"²⁷. Plus récemment, l'auteur observait que les métiers de l'information et de la documentation se diversifiaient rapidement "sous le double effet des innovations technologiques et des nouvelles demandes de l'environnement socio-économique". "Aujourd'hui, les bouleversements des métiers de l'information sont si rapides qu'une prospective lucide est désespérée. Toutes proportions gardées, c'est un peu comme si on avait demandé à un expert du début du siècle de travailler sur l'avenir du secteur des transports" (Salaün, 1990, p 96). Sans nul doute, les changements technologiques influent sur le contenu des activités : les frontières entre les professions s'estompent, tandis que de nouvelles professions se créent.

Alors que nous avons souligné la corrélation courtier en information - banques de données, nous pouvons également constater que cet outil est utilisé par d'autres intermédiaires. Nous pouvons par là même nous interroger sur la spécificité des courtiers, ce qui introduit un autre type de questionnement : les courtiers représentent-ils une phase ascendante de l'évolution des documentalistes ou constituent-ils réellement une nouvelle profession ? En effet, nous avons vu, lorsque nous avons étudié les brokers aux Etats-Unis, que les "librarians", à savoir les bibliothécaires-documentalistes, pouvaient être considérés comme étant leur origine professionnelle. Cela signifie qu'une nouvelle profession ne s'est pas créée spontanément, mais qu'elle dérive de la "bibliothéconomie". En France, la littérature professionnelle émanant de documentalistes ou de bibliothécaires souligne que de plus en plus ces spécialistes sont amenés à étendre leurs activités et devenir, de ce fait, leurs propres courtiers : "puissant dans le fonds d'informations électroniques de leur société, les professionnels de l'information doivent constituer les gisements internes, être les "courtiers" de l'entreprise pour rechercher les données internes et explorer sur l'Internet ou sur les serveurs, les informations indispensables" (Lubkov, 1997, p 52-53). C'est pourquoi, Jean-Yves Baglan (1992, p 20-21) constate que "plus qu'une menace pour le métier de documentaliste, l'apparition des courtiers en reflète l'évolution (...) La recherche d'informations pour des tierces personnes a toujours existé. N'est-ce pas à la fois la définition du courtier et du documentaliste ? La seule nouveauté est l'évolution des techniques avec l'apparition des banques de données, du courrier électronique (...) Mais dès lors que le métier de documentaliste intègre de plus en plus ces nouvelles données techniques, on peut s'interroger sur l'existence de différences entre ceux deux professions". Pour conclure brièvement sur ce point (que l'on évoquera au cours de la troisième partie),

²⁷ Compte-rendu de la Journée des Documentalistes portant sur *L'informatisation en France*, SICOB 83, Paris, 21 septembre 1983, présenté dans *Documentaliste*, vol. 21, n°2, mars-avril 1984, p 77-78.

nous pouvons dire, au regard de ces citations, qu'un aspect, et non des moindres, n'est pas mis en avant : celui de la vente des prestations. Un courtier commercialise des services car il "exerce cette activité pour en tirer un profit" (Lunin, 1976, p 3). Comment se positionnent les documentalistes dans cette perspective ?

□ Entre service public et services privés

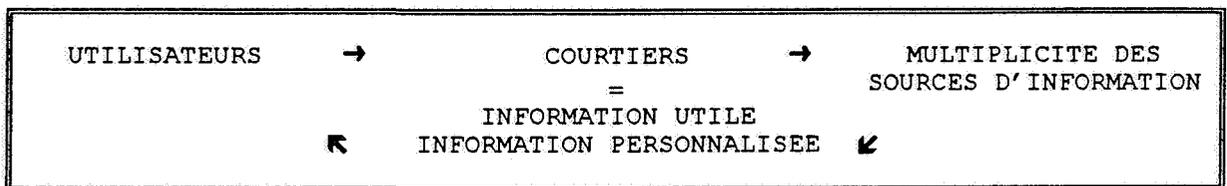
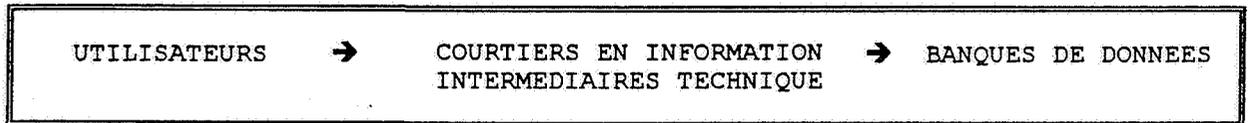
En France, l'Etat est interventionniste, et le marché de l'information professionnelle n'y échappe pas. La présence sur ce marché d'acteurs publics (majoritaires) et privés fait ressurgir des thématiques telles les enjeux de la commercialisation des données publiques, les services marchands/non marchands d'information, la concurrence déloyale des services publics et parapublics d'information, etc. La mise au point réalisée au cours de la partie précédente sur la politique française en matière d'information a souligné le rôle joué par les pouvoirs publics à l'égard des prestataires mis en place (ARIST ...) ou de missions confiées (favoriser l'interrogation des banques de données dans le milieu universitaire), qui dénote un certain glissement du secteur public vers des activités de type privé. Par ailleurs, "les nouvelles technologies de l'information permettent à chaque administration de mettre aisément sur le marché sa propre information. Certaines administrations considèrent la diffusion de l'information comme un moyen leur permettant de défendre leur image de marque et la qualité de leurs services. Enfin, la diffusion de l'information interne peut apparaître comme une nouvelle source de revenus dans des périodes de restrictions budgétaires" (Turner, Le Coadic, 1991, p 68-69).

La commercialisation des données publiques pose des problèmes de frontières dans les activités fournies. Si les courtiers privés vendent de l'information à la fois brute et élaborée à des prix relativement élevés, les organismes institutionnels, dont les courtiers publics et parapublics, ont la possibilité de vendre le même type d'information à des prix moindres, du fait des subventions qui leur sont allouées. Cela pose en fait un problème de concurrence déloyale, voire de "dumping" que les sociétés privées ne manquent pas de dénoncer. Les frontières entre les activités de ces acteurs publics et privés sont ténues, et nous verrons que cela influe sur la situation à laquelle les courtiers privés sont confrontés en France.

CONCLUSION DU CHAPITRE

La mise en lumière de l'émergence des courtiers en information sur une période portant des années soixante-dix à nos jours a souligné trois principales étapes successives dans la définition de leur rôle au sein du marché de l'information professionnelle. D'abord perçus

comme des intermédiaires techniques, dans le sens d'interrogateurs de banques de données (1970-1980), puis comme des fournisseurs d'information pertinente et personnalisée (1980-1990) et enfin, comme des sources d'information pour la veille et l'intelligence économique (1990 à nos jours). Pour illustrer cette évolution, nous pouvons faire référence aux trois schémas qui figurent au sein de ce chapitre.



Nous avons également mis en évidence les trois caractéristiques essentielles des courtiers telles qu'elles transparaissent à travers la littérature : le courtier est un médiateur entre les sources d'information et les utilisateurs, son activité consiste à rechercher de l'information et à la traiter en fonction des besoins du client/usager (localisation, traitement, etc.), et ce professionnel se caractérise par la technicité de son savoir-faire (connaissance du contenu des multiples banques de données et compétences dans leur consultation).

Par ailleurs, nous avons constaté que les pouvoirs publics ont joué un rôle moteur dans leur émergence, et l'on peut se demander si cela a vraiment été à l'avantage des structures privées. C'est ce que nous allons évoquer au cours du chapitre suivant, en présentant un état des lieux de cette profession en France.